



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Project: 101092414—FTLV Qualité SANTE

Declarație de responsabilitate:¨Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

Chisinau, 2025

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

UNIVERSITATEA DE STAT DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE
„NICOLAE TESTEMIȚANU”

PROGRAMA DE EDUCAȚIE CONTINUĂ ÎN MEDICINĂ

Denumirea cursului: ORGANIZAREA ȘI ACTIVITATEA SUBDIVIZIUNII DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN CADRUL INSTITUȚIEI MEDICALE

Tipul cursului: perfecționare tematică

Numărul total de ore: 50 ore

Chișinău 2025

COORDONAT
Ministrul Sănătății
al Republicii Moldova



_____________ **Emil CEBAN**

„19**"** decembrie **2025**

APROB
Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic, USMF „Nicolae Testemițanu"
dr. hab. șt. med., profesor universitar



_____________ **Olga CERNEȚCHI**

„18**"** decembrie **2025**

Programa a fost discutată și aprobată la:

ședința **Consiliului de Management al Calității,**
Universitatea de Stat de Medicină şi Farmacie „Nicolae Testemiţanu"
din *17 decembrie 2025* proces verbal nr. *04*
Vicepreşedintă Consiliul de Management al Calității,
Şefă Departamentul Educaţie Medicală Continuă,
dr. hab. şt. farm., conf. univ., Stela Adauji _____________

ședința **Consiliului profesoral,**
Centrul de Excelenţă în Medicină şi Farmacie „Raisa Pacalo"
din *12 decembrie 2025* proces verbal nr. *03*
Director adjunct pentru instruirea practică,
administrator Centrul de Excelenţă în Medicină
şi Farmacie „Raisa Pacalo", Tatiana Criţchi _____________

Programa a fost elaborată de colectivul de autori:

Șalaru Virginia, dr. șt. med., conf. univ.
Adauji Stela, dr. hab. șt. farm., conf.univ.,
Stratulat Silvia, dr. șt. med., conf. univ.
Gherghelegiu Evelina, dr. șt. med., conf. univ.
Anisei Angela, șefă Direcția managementul calității serviciilor de sănătate, MS
Crițchi Tatiana, profesoară la discipline igienice, grad didactic superior

I. PRELIMINARII

- **Prezentarea generală a cursului:**

Cursul se adresează asistenților medicali generaliști (studii superioare) și asistenților medicali (studii profesional-tehnice), care activează în subdiviziunile de management al calității din cadrul instituțiilor medicale. Principalele sale obiective sunt dezvoltarea cunoștințelor și deprinderilor practice în vederea realizării activităților aferente managementului calității în diverse tipuri de instituții medicale. Metodele de predare sunt active și participative, iar cursul se adresează nevoilor celor implicați în procesul de asigurare a calității la nivel de secție/instituție medicală. Participanții vor fi încurajați să prezinte studii de caz specifice domeniului de activitate pentru racordarea conținuturilor teoretice la condițiile de practică reală. Cursul este prevăzut pentru 50 de ore, este constituit din 5 module, fiecare dintre module are propriile obiective de învățare. La finele instruirii formabilii vor avea competențe de organizare, implementare și evaluare a activităților aferente managementului calității în instituțiile de asistență medicală de divers nivel ceea ce va asigura o mai bună calitate a serviciilor medicale prestate.

- **Misiunea (scopul) cursului în formarea profesională:**

Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților în vederea operaționalizării, consolidării și dezvoltării sistemului intern de management al calității în diverse tipuri de instituții medicale.

- **Limba de predare a cursului:** limba română.
- **Beneficiarii cursului:** asistenților medicali generaliști (studii superioare) și asistenților medicali (studii profesional-tehnice).

II. OBIECTIVELE DE FORMARE ÎN CADRUL CURSULUI

La finele cursului formabilul va fi capabil:

- ***la nivel de cunoaștere***
  - ✓ să explice conceptul de management al calității;
  - ✓ să identifice avantajele și dezavantajele diverselor abordări în gestionarea calității;
  - ✓ să descrie metodele de evaluare a calității;
  - ✓ să diferențiere tehnicile și scopul diverselor forme de feedback;
- ***la nivel de aplicare:***
  - ✓ să aplice instrumentele de asigurare a calității;
  - ✓ să pregătească formularele/fișele necesare conform standardelor de calitate;
  - ✓ să selecteze metodele de evaluare și instrumentele specifice unei misiuni de evaluare a calităţi;
  - ✓ să dezvolte o listă de evaluare a unui proces sau activităţi de îngrijire;
  - ✓ să ofere feedback constructiv;
- ***la nivel de integrare:***
  - ✓ să perceapă evaluarea la locul de muncă ca pe o evaluare a performanței;
  - ✓ să planifice o misiune de evaluare a calității/audit medical intern;
  - ✓ să realizeze execuții de auto reflecție pentru îmbunătățirea proprie practici;
  - ✓ să elaboreze un plan de acțiuni corective și preventive în baza unui raport de audit medical.

III. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

Nr. crt.	Tema	Numărul de ore				
		Prelegeri	Lucrări practice	Seminare	Lucru individual	Total
1.	Managementul calității serviciilor de sănătate. Concept, dimensiuni și principii de organizare a sistemului de management al calității.	2	2	2	3	9
2.	Organizarea și rolul subdiviziunii de management al calității serviciilor de sănătate într-un spital/unitate medicală	2	2	2	4	10
3.	Standardizarea serviciilor de sănătate. Instrumente de asigurare și îmbunătățire a calității	2	2	2	4	10
4.	Evaluarea serviciilor de sănătate. Tipuri, metode și instrumente aplicate.	2	2	2	3	9
5.	Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților și angajaților.	2	2	2	3	9
	Colocviu		3			3
Total:		**10**	**13**	**10**	**17**	**50**

IV. OBIECTIVE DE REFERINȚĂ ȘI UNITĂȚI DE CONȚINUT

Nr. d/o	Denumirea temei	Conținutul temei
1.	Managementul calității serviciilor de sănătate. Concept, dimensiuni și principii de organizare a sistemului de management al calității.	Managementul calității serviciilor de sănătate. Definiții. Caracteristici/dimensiuni. Principii. Funcții. Structuri și responsabilități conform cerințelor cadrului normativ.
2.	Organizarea și rolul subdiviziunii de management al calității serviciilor de sănătate într-un spital/unitate medicală	Misiunea. Funcțiile de bază. Atribuțiile. Drepturile și responsabilitățile Subdiviziunii de Management al Calității.
3.	Standardizarea serviciilor de sănătate. Instrumente de asigurare și îmbunătățire a calității	Noțiuni în domeniul standardizării. Scop și beneficii. Tipurile de standarde. Elaborare și implementare la nivel instituțional.
4.	Evaluarea serviciilor de sănătate	Tipuri, metode și instrumente aplicate. Planul de îmbunătățire a calității serviciilor și a siguranței pacienților. Corelarea planului de îmbunătățire a calității și siguranței cu obiectivele strategice și operaționale la nivelul spitalului/unității medicale
5.	Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților și angajaților	Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților. Instrumente, metode, analiza datelor colectate.
6.	Colocviu	Teste și evaluarea cunoștințelor teoretice și deprinderilor practice.

V. SUGESTII METODOLOGICE DE PREDARE-ÎNVĂŢARE-EVALUARE

- ✓ **Metode de predare și învățare utilizate**

În cadrul cursului vor fi utilizate diferite metode moderne de instruire şi educaţie a adulţilor: prelegerea, asaltul de idei, exerciţiile individuale, lucrul în perechi, studiul de caz, metoda "mozaic", discuţie plenară, explicaţia, joc de rol, simularea, autoevaluarea, lucrul în grupuri mici, energizante.

- ✓ **Metode de evaluare:**
  - **Curentă**

Se va realiza pe parcursul modulului prin observare directă, testare, analiza studiilor de caz, întrebări-răspunsuri, chestionare, evaluarea de la egal la egal, autoevaluare și reflecție.

  - **Finală**

Se va realiza prin testare în scris și evaluarea deprinderilor practice. La finalul cursului cadrele didactice vor efectua sesiunea de debriefing și legătura inversă cu participanții și vor oferi formularul standard de evaluare a cursului EMC pentru completare.

VI. BIBLIOGRAFIA RECOMANDATĂ:

A. Obligatorie:

1. Strategia Națională de Sănătate „Sănătatea 2030", aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 387 din 14.06.2023.
2. Legea ocrotirii sănătății nr. 411 din 28.03.1995.
3. Legea cu privire la standardizarea națională nr. 20 din 04.03.2016.
4. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale".
5. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1115 din 05.12.2025 „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni privind siguranța pacienților pentru anii 2026-2030".
6. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1024 din 12.12.2024 „Cu privire la aprobarea Metodologiei de elaborare și implementare a actelor normative de standardizare a serviciilor de sănătate".
7. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern".
8. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 426 din 06.06.2017 „Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor".
9. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 569 din 11.07.2011 „Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor calității asistenței medicale".
10. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 660 din 05.08.2024 „Cu privire la aprobarea Standardelor de evaluare și acreditare în sănătate".
11. Ghidul practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/ pacienților și angajaților din sistemul de sănătate" aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 380 din 16.04. 2024.

B. Suplimentară:

1. Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public (modificat în 2020)".
2. Standardul ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.
3. Standardul ISO 15224:2017 - Servicii de îngrijire a sănătății.
4. Standardul ISO 7101:2023 - Sistemul de management al calității în instituțiile medico-sanitare. Cerințe.